

# **PENGARUH *WORK-FAMILY CONFLICT* DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

***Desta Normalita Kurnia & M. Lies Endarwati***

*Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia*

*Email: demalita@gmail.com*

## **Abstrak:**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan, (2) Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, (3) Pengaruh *work-family conflict* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo yang berjumlah 170 karyawan dengan teknik pengambilan sampel *systematic random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) *Work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. (2) Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. (3) *Work-family conflict* dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Kontribusi *work-family conflict* dan stres kerja untuk menjelaskan kepuasan kerja karyawan sebesar 12,3%.

Kata kunci: *Work-family Conflict*, Stres Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan

## **PENDAHULUAN**

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja terbaik, karena selain menangani masalah ketrampilan dan keahlian, manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan kinerja terbaik. Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan menuntut untuk diperhatikan, sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan dalam suatu perusahaan serta sebesar apapun modal perusahaan, karyawan dalam perusahaan yang pada akhirnya menjalankan.

Kepuasan kerja karyawan bermanfaat bagi peningkatan kinerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan, karena kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dalam pekerjaan, sikap ini dapat dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sikap ketidakpuasan kerja akan dapat berakibat pada produktivitas, kedisiplinan karyawan menjadi menurun, yang pada akhirnya mengganggu jalannya perusahaan itu secara keseluruhan.

Setiap karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan tentunya sangat menginginkan tingkat kepuasan kerja yang maksimal. Untuk mencapai tingkat kepuasan kerja yang maksimal dalam setiap pelaksanaan tugas, akan selalu menghadapi faktor-faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Sikap ketidakpuasan kerja akan dapat berakibat pada produktivitas, kedisiplinan karyawan menjadi menurun, yang pada akhirnya mengganggu jalannya perusahaan itu secara keseluruhan.

Setiap karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan tentunya sangat menginginkan tingkat kepuasan kerja yang maksimal. Untuk mencapai tingkat kepuasan kerja yang maksimal dalam setiap pelaksanaan tugas, akan selalu menghadapi faktor-faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Dalam penelitian yang dilakukan Kim & Ling (2001) dikutip dari Soeharto (2010) menyatakan bahwa sikap yang negatif terhadap pekerjaan merupakan akibat dari *work-family conflict*. *Work family conflict* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dari sisi pekerjaan terjadi dikarenakan oleh banyaknya tuntutan kerja, hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik, sedangkan dari sisi keluarga dikarenakan ada perdebatan mengenai keuangan, anak-anak, serta sulitnya membagi waktu untuk keluarga karena di hari Sabtu dan Minggu kadang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan kantor. Sulitnya menyeimbangkan urusan pekerjaan dan keluarga dapat menimbulkan *work family conflict*, dimana urusan pekerjaan mengganggu kehidupan keluarga atau urusan keluarga mengganggu kehidupan pekerjaan yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan kerja karyawan baik pria ataupun wanita.

Greenhaus dan Beutell (1985) mengidentifikasikan tiga jenis konflik pekerjaan-keluarga, yaitu:

1. *Time-based conflict* merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan dapat berasal dari keluarga maupun dari pekerjaan yang dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya. *Strain-based conflict*, terjadi pada saat tekanan salah satu peran mempengaruhi kinerja peran yang lainnya.
2. *Behavior-based conflict*, berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga).

Hasil penelitian dari Dhanis (2010) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah stres kerja. Menurut Mangkunegara (2009) stres kerja diartikan sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Luthans (2006: 443) menyatakan bahwa penyebab stres ada beberapa faktor, yaitu:

1. **Stresor Ekstraorganisasi**  
Yaitu penyebab stres yang berasal dari luar organisasi. Penyebab stres ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal memengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga, dan lain-lain.
2. **Stresor Organisasi**  
Yaitu penyebab stres yang berasal dari dalam organisasi tempat karyawan bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.
3. **Stresor Kelompok**  
Yaitu penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan, misalnya rekan kerja atau supervisor atau atasan langsung dari karyawan.

#### 4. Stresor Individual

Yaitu penyebab stres yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya seorang karyawan terlibat konflik dengan karyawan lainnya, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang dituntut untuk terus meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas manajemen. Peningkatan kualitas manajemen bank tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Oleh karena itu, agar PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dapat lebih berkembang secara optimal, maka pemeliharaan hubungan yang kontinyu dan serasi dengan para karyawan menjadi sangat penting. Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut adalah mengenai penanggulangan stres para karyawan.

Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Mengingat besarnya pengaruh stres pada karyawan terhadap kinerjanya, maka pengelolaan terhadap stres itu sendiri harus mendapatkan perhatian dan kesungguhan dari manajemen perusahaan agar tujuan organisasi bisa lebih mudah dicapai.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti melakukan penelitian untuk mengkaji *work-family conflict* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan informasi tentang:

1. *Work family conflict* yang dialami oleh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonosobo.
2. Tingkat stres kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonosobo.
3. Tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonosobo.
4. Pengaruh *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonosobo.
5. Tingkat stres kerja dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonosobo.
6. Pengaruh *work family conflict* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonoosobo.

#### METODE

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal karena penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengetahui pengaruh *work-family conflict* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah 327 orang karyawan yang berada di kantor cabang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang

Wonosobo. Sampel yang digunakan adalah sebesar 27x5 yaitu 135 sampel. Karena, minimal jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 135 orang responden maka peneliti mengambil 170 responden yang ada di kantor Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonosobo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *systematic random sample* yaitu dengan metode pemilihan sampel di mana unsur pertama dari sampel yang dipilih secara acak, sedang unsur-unsur selanjutnya dipilih secara sistematis menurut suatu pola tertentu sesuai dengan interval yang telah dihitung.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Kuesioner dipilih karena merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien untuk mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yang memiliki 5 preferensi jawaban.

Instrumen pada penelitian ini berupa angket, dimana terdapat tiga variabel yaitu *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. Angket yang disajikan berisi 34 pertanyaan yang terdiri dari 7 pertanyaan tentang *work-family conflict* oleh Greenhaus dan Beutell (2006), 7 pertanyaan tentang stres kerja oleh Luthans (2006) dan 20 pertanyaan tentang kepuasan kerja oleh Weiss et al., (1967).

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa ada 13 item pertanyaan yang dianggap gugur karena nilai dari *factor loading*  $< 0,5$ .

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item yang lolos dari uji validitas mempunyai nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,7 sehingga dapat dikatakan seluruh item variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner dalam penelitian ini handal.

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel *work-family conflict*, stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini. Hasil analisis regresi berganda tertuang dalam Tabel 1.

Penelitian ini menemukan bahwa *work-family conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo. Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan program *SPSS 20.00 for Windows*, dapat diketahui bahwa *work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar  $\beta = -0,255^{***}$  ( $***p < 0,001$ ;  $p = 0,001$ ). Kontribusi *work-family conflict* untuk menjelaskan kepuasan kerja karyawan sebesar ( $\Delta R^2$ )  $0,064^{***}$  ( $***p < 0,001$ ;  $p = 0,001$ ). Maka hipotesis pertama dapat diterima.

Berdasarkan nilai angket yang diperoleh, diketahui bahwa masalah keluarga dapat mengganggu pekerjaan merupakan instrumen yang mendapat nilai paling tinggi. Dapat

disimpulkan bahwa tekanan pada pada keluarga dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo. Hasil ini juga memiliki hasil yang sama dengan penelitian Soeharto (2010) dan Ahmed et al., (2012) yang menyimpulkan bahwa *work family conflict* berhubungan secara negatif dengan kepuasan kerja. Hal ini diperkuat dengan penelitian oleh Parasuraman & Simmers (2001) menyatakan bahwa keterbatasan waktu yang dimiliki oleh seseorang, yaitu waktu yang dipergunakan untuk pekerjaan seringkali berakibat terbatasnya waktu untuk keluarga, ketegangan dalam suatu peran yang akhirnya memengaruhi kinerja peran yang lain, kesulitan perubahan perilaku dari peran satu ke peran yang lain menyebabkan seseorang mempunyai mempunyai sikap dan perasaan negatif terhadap pekerjaannya.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Kepuasan Kerja Karyawan			
	Model 1 ( $\beta$ )	Model 2 ( $\beta$ )	Model 3 ( $\beta$ )	Model 4 ( $\beta$ )
Usia	,102	,105	,066	,074
Jenis_Kelamin	-,064	-,061	-,010	-,017
Pendidikan_Terakhir	-,016	,002	-,047	-,029
Lama_bekerja	,014	,004	,066	,050
Jabatan	-,115	-,128	-,123	-,131
Status Pernikahan	,032	,025	,026	,022
<i>Work-family Conflict</i>		-,255**		-,183*
Stres_Kerja			-,314***	-,261***
R <sup>2</sup>	,037	,102	,130	,161
$\Delta R^2$	,037	0,064***	,093***	0,123***

Penelitian ini juga menemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo, diketahui bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar  $\beta = -0,314^{***}$  ( $^{***}p < 0,001$ ;  $p = 0,000$ ). Kontribusi stres kerja untuk menjelaskan kepuasan kerja karyawan sebesar ( $\Delta R^2$ )  $0,093^{***}$  ( $^{***}p < 0,001$ ;  $p = 0,000$ ). Maka hipotesis kedua dapat diterima.

Berdasarkan nilai hasil angket yang diperoleh, pekerjaan yang diberikan monoton akan menyebabkan perasaan stres pada karyawan karyawan. Dengan demikian, rasa bosan terhadap pekerjaan merupakan masalah paling utama dalam stres kerja yang akan mengakibatkan menurunnya kepuasan kerja. Hal ini diperkuat oleh teori dari Annatan dan Ellitan (2007) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan stres kerja adalah Individual stresor, stres yang berasal dari dalam diri individu yang muncul akibat konflik dan ambiguitas peran, beban kerja yang terlalu berat, pekerjaan yang monoton dan kurangnya pengawasan dari pihak organisasi.

Temuan lain penelitian ini adalah *work-family conflict* dan stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo, diketahui bahwa *work-family conflict* dengan  $\beta = -0,183^*$  ( $*p < 0,05$ ;  $p = 0,017$ ) berpengaruh negatif dan stres kerja dengan  $\beta = -0,261^{***}$  ( $***p < 0,001$ ;  $p = 0,001$ ) berpengaruh negatif terhadap kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian, skor tertinggi variabel *work-family conflict* terdapat pada masalah dengan keluarga yang mengganggu pekerjaan, sedangkan skor tertinggi untuk variabel stres kerja terletak pada stres yang berasal dari individu. Bila kedua hal terjadi secara bersamaan, dimana terjadi tekanan yang berasal dari keluarga dan rasa bosan terhadap pekerjaan, sehingga terjadi perasaan yang negatif terhadap pekerjaan maka kepuasan kerja akan menurun. Sehingga berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *work-family conflict* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo.

## **SIMPULAN**

*Work-family Conflict* ( $X_1$ ) berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo. Hal ini dapat dibuktikan melalui analisis regresi yang diperoleh, dengan nilai hasil pengujian menunjukkan nilai  $\beta$  sebesar -0,255 dengan  $p$  sebesar 0,001 dan  $\Delta R^2$  sebesar 0,064 yang artinya *work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 6,4%. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan *work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Jadi, jika karyawan mengalami *work-family conflict* maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami penurunan.

Stres Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo. Hal ini dapat dibuktikan melalui analisis regresi yang diperoleh, dengan nilai hasil pengujian menunjukkan nilai  $\beta$  sebesar -0,314 dengan  $p$  sebesar 0,000 dan  $\Delta R^2$  sebesar 0,093 yang artinya stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 9,3%. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo dan dapat disimpulkan pula bahwa hipotesis kedua diterima. Jadi, jika karyawan mengalami stres dalam bekerja maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami penurunan.

*Work-family conflict* dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi dengan nilai  $\beta$  *work-family conflict* sebesar -0,183, nilai  $\beta$  stres kerja sebesar -0,261 dan  $\Delta R^2$  sebesar 0,123 yang artinya *work-family conflict* dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 12,3% dan dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima. Jadi, ketika karyawan mengalami

*work-family conflict* dan stres kerja yang lebih berat maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini diberikan beberapa saran antara lain:

1. Bagi pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wonosobo.
  - a. Mengacu pada tingkat *work-family conflict* yang masuk dalam kategori sedang dengan nilai item tertinggi merupakan masalah keluarga yang dapat mengganggu produktivitas pekerjaan, sebaiknya perusahaan dapat memberikan *feedback* yang diharapkan oleh karyawan serta memberikan dukungan dan dorongan terhadap karyawan untuk dapat mengatasi kesulitan pada pekerjaan dan tekanan dari keluarga yang dihadapi.
  - b. Mengacu pada tingkat stres kerja yang masuk pada kategori sedang dengan nilai item tertinggi merupakan pekerjaan yang monoton, sebaiknya perusahaan memerhatikan hal yang menyangkut stres kerja terutama pada masalah pekerjaan yang monoton yang menyebabkan rasa bosan terhadap pekerjaan. Mengadakan *outbond* bersama dengan karyawan dan saling mendukung antar rekan kerja diharapkan dapat mengurangi tingkat stres kerja karyawan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang *work-family conflict* dan stres kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.
  - b. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan karena faktor *work-family conflict* dan stres kerja berpengaruh sebesar 12,3%, sehingga masih ada 87,7% faktor lain yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan selain variabel yang diteliti. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor lain yang memberi kontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan seperti kompensasi, lingkungan kerja dan sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Maqsood., Muhammad Mudassar & Saleem Perviaz. (2012). "The Impact of Work-Family Conflict and Pay on Employee Job Satisfaction With the Moderating Affect of Perceived Supervisor Support in Pakistan Banking Sector". *Global Journal of Management and Business Research*. Volume 12 Issue 6 Version 1.0.
- Dhania, Dhini Rama. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja terhadap kepuasan Kerja (Studi pada medical represntatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus Vol.1, No.1, Desember 2010*.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). "Sources of conflict between work and family roles". *Academy of Management Review*, 10, 76-78.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi 10th. Edisi Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Refika Aditama.
- Parasuraman, S., & Simmers, C. A. (2001). "Type of employment, work-family conflict and well being: A comparative Study". *Journal of Organizational Behavior*, 22, 551-68.
- Soeharto, Triana N.E.D. (2010). Konflik Pekerjaan Keluarga dengan Kepuasan Kerja: Metaanalisis. *JURNAL PSIKOLOGI VOL. 37, NO.1, JUNI 2010: 189-194*.